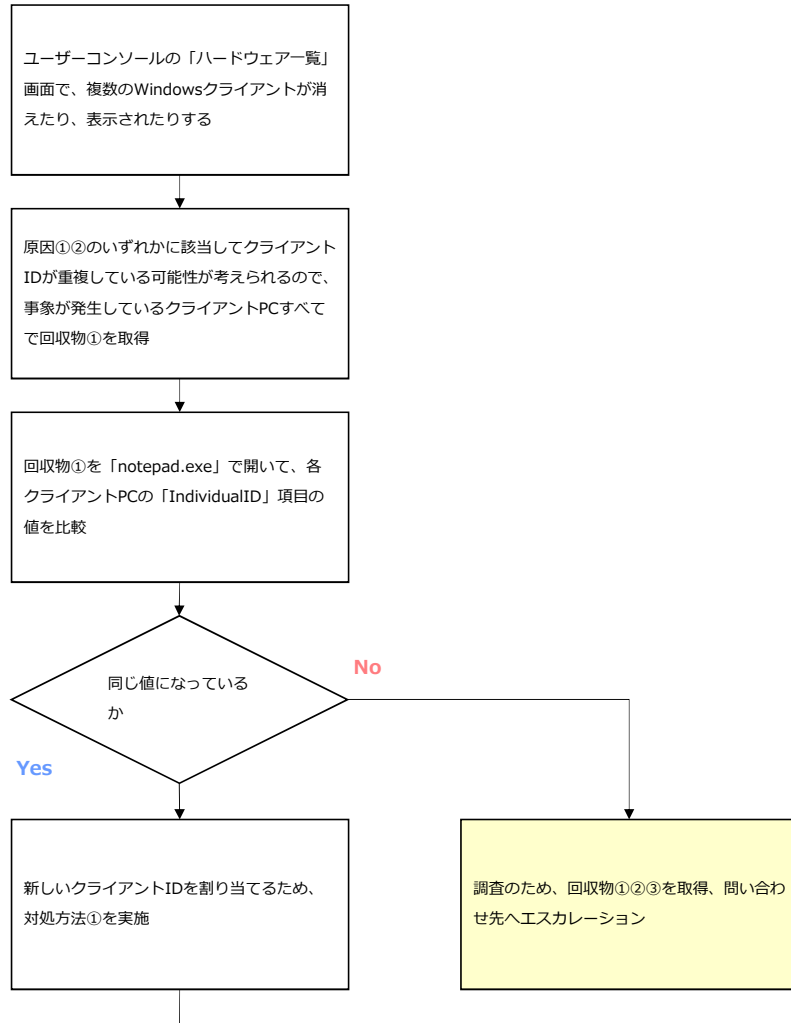
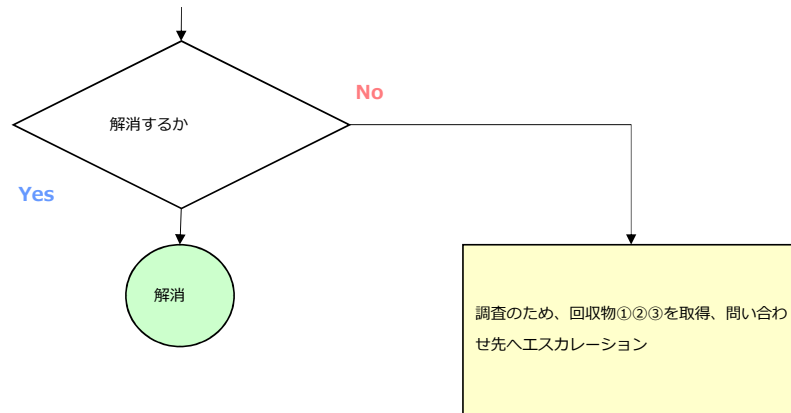


## ■フローチャート





## ■回収物

「■フローチャート」内で回収物①②③を回収するよう記載がある箇所については、以下を回収してください。

複数台で発生している場合は、複数台で回収してそれぞれがどのクライアントに対する回収物かがわかるようご連絡ください。

回収物①：クライアントPC側でレジストリエディターを起動し、「HKEY\_LOCAL\_MACHINE¥SOFTWARE¥Quality¥ISM¥ISMClient」キーを選択してエクスポートしたregファイル

回収物②：対象クライアントが「ハードウェア一覧」画面から消えた日時（年月日 時分）と、消えたあとで表示された日時（年月日 時分）

回収物③：対象のクライアントPC側で情報取得ツールを利用し、回収したzipファイル（ツールのDL先：<https://qualitysoftsupport.zendesk.com/hc/ja/articles/360016047654>）

## ■原因

「■フローチャート」内で原因①②と記載がある箇所については、以下を参照してください。

原因①：システムバックアップソフトを利用し、ISMクライアントをインストールして初回登録が完了した状態でイメージを作成、そのイメージを別PCに展開していた

原因②：Sysprepなどシステム設定を複製できるツールで、ISMのレジストリ設定をコピーしていた

## ■対処方法

対処方法①：重複しているクライアントを削除後に、ISMクライアントをアンインストールして再インストール

<手順>

- 1.ユーザーコンソールでログインする。
- 2.「運用設定>基本ポリシー>システム設定」画面を開き、[Windowsクライアント設定] – [クライアント識別子を有効にする] をオフにする
- 3.「ハードウェア一覧」画面を開き、複数台で同じクライアントIDになっているクライアントを休止して削除する。
- 4.削除したクライアントPC側でISMクライアントをアンインストールし、電源を再起動する。
- 5.再起動後、ISMクライアントを再インストールする。